

HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Anforderungen steht im Zentrum der Bemühungen der Dätwyler Gruppe. Eine hohe Kundenzufriedenheit ist die unabdingbare Voraussetzung für nachhaltigen unternehmerischen Erfolg. Gleich zwei der vier Unternehmenswerte bilden die Basis dazu: «Wir sind Unternehmer» und «Wir schaffen Wert für unsere Kunden».

Durch die dezentrale Führung fördert Dätwyler eine Unternehmerkultur mit kurzen Reaktionszeiten und Entscheidungskompetenzen nahe am Markt. Die Gesamtlösungen von Dätwyler umfassen neben den eigentlichen Produkten auch Beratung, Entwicklung und Logistik.

Systemkritische Dichtungskomponenten

Im Konzernbereich Sealing Solutions ist Dätwyler ein anerkannter Entwicklungspartner, der mit führender Werkstoff-, Engineering- und Produktionsprozesskompetenz zur erfolgreichen Marktpräsenz seiner Kunden beiträgt. Bei den kundenspezifischen Dichtungskomponenten handelt es sich durchwegs um systemkritische Teile. Diese leisten einen entscheidenden Beitrag zum Funktionieren der Systeme der Kunden in den globalen Marktsegmenten Health Care, Automotive, Civil Engineering und Consumer Goods. Eine Reihe von Auszeichnungen zum Lieferanten des Jahres oder zum bevorzugten Lieferanten von renommierten Unternehmen belegen die Kundenähe. Der Konzernbereich Sealing Solutions zählt rund 800 Kunden,

mit denen Dätwyler über das Key-Account-Management eine enge Zusammenarbeit pflegt. Die zehn grössten Kunden generierten im Berichtsjahr 2016 knapp 50% des Bereichsumsatzes von CHF 753,3 Mio.

Zeitkritische Elektronikkomponenten

Im Konzernbereich Technical Components bieten die Dätwyler Distributionsunternehmen ihren professionellen Business-to-Business-Kunden die Lagerhaltung eines aktuellen Elektroniksortiments mit über 250'000 Produkten, eine kompetente technische Beratung sowie eine schnelle Lieferung von Kleinmengen. Durch die Beherrschung dieser Kernkompetenzen bieten die Dätwyler High-Service-Distributoren ihren Kunden aus den Anwendungsgebieten Maintenance, Repair, Operation (MRO), Automation und Electronic Design Engineering (EDE) europaweit einen Mehrwert für den spontanen Bedarf von zeitkritischen Elektronikkomponenten. Der Konzernbereich Technical Components zählt über 650'000 Kunden, die hauptsächlich über die verschiedenen Onlineshops in 16 Sprachen mit den

650'000

Kunden im Konzernbereich
Technical Components.



Produktions- und
Wartungsverantwortliche in
verschiedensten
Industrien ver-
trauen auf den
zuverlässigen
Service der Dätwy-
ler Distributions-
unternehmen.



In jedem zweiten Auto weltweit leisten systemkritische Dätwyler Dichtungskomponenten einen Beitrag zur Sicherheit.

Dätwyler Distributionsunternehmen Kontakt haben. Die zehn grössten Kunden generierten im Berichtsjahr 2016 knapp 6% des Bereichsumsatzes von CHF 462,6 Mio.

Regelmässige Kundenumfragen

Zur Beurteilung der Kundenbedürfnisse und -zufriedenheit führt Dätwyler regelmässig Kundenumfragen durch. Die Rücklaufquote liegt zwischen 7% und 30%, mit höheren Werten im Key-Account-geprägten Dichtungsgeschäft und tieferen Werten im anonymen Online-Distributionsgeschäft. Das Konzept der Umfrage basiert auf der Idee des Benchmarkings. Die Kundenvertreter werden gebeten, einen Mitbewerber zu benennen und Dätwyler im Vergleich zu diesem Benchmark zu bewerten. Auf einer Skala von 1.0 bis 4.0 übertreffen alle Dätwyler Markteinheiten den Mittelwert von 2.5 deutlich. Das Ziel ist aber, dass im Durchschnitt aller rund 20 Indikatoren mindestens der Wert 3.0 erreicht wird, welcher für «Leicht besser als der Benchmark» steht. Der Maximalwert 4.0 steht für «Deutlich besser als der Benchmark». In der letzten Kundenumfrage im Herbst 2016 hat der Konzernbereich Sealing Solutions einen konsolidierten Wert von 2.91 (2015: 3.01) und der Konzernbereich Technical Components einen konsolidierten Wert von 2.98 (2015: 2.93) erreicht. Damit haben beide den Zielwert nur knapp verfehlt. Die jährliche Beurteilung durch die Kunden ist für das Management und die Verkaufsabteilungen bonusrelevant. Im Konzernbereich Technical Components kommt zusätzlich das Net-Promotor-Score-Konzept zur Anwendung. Die Kunden werden nach Abschluss der Kauftransaktion gebeten, auf einer Skala von 1 bis 10 anzugeben, ob sie das Dätwyler Distributionsunternehmen einem Kollegen empfehlen würden.

Systematischer Verbesserungsprozess

Um die gute Kundenzufriedenheit für die Zukunft zu sichern, nutzt Dätwyler die Resultate der Kundenumfrage zur Erarbeitung und Um-

setzung von Verbesserungsmaßnahmen. Diese sind Teil des systematischen Führungsprozesses und tragen damit zu einer kontinuierlichen Optimierung der Leistungen für die Kunden bei. Für die bestehenden und potenziellen Kunden muss es einfach sein, mit Dätwyler Geschäfte abzuwickeln. Dazu will die Gruppe in Zukunft die Anforderungen und Bedürfnisse ihrer Märkte und Kunden noch besser verstehen. Ziel ist es, früher als die Kunden zu wissen, was diese von Dätwyler erwarten. Mit diesem proaktiven Verhalten profitiert Dätwyler von den Veränderungen in der internationalen Zulieferindustrie. Denn die Kunden in den globalen Marktsegmenten reduzieren bereits seit einiger Zeit die Zahl ihrer Lieferanten, bei gleichzeitig intensivierter Zusammenarbeit mit den verbleibenden Lieferanten.

50%

des Umsatzes im Konzernbereich Sealing Solutions durch die zehn grössten Kunden.

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- **Der** Konzernbereich Sealing Solutions trägt mit systemkritischen und anwendungsspezifischen Dichtungskomponenten zum Markterfolg seiner rund 800 weltweiten Kunden bei.
- **Der** Konzernbereich Technical Components bietet den über 650'000 Kunden einen Mehrwert für den spontanen Bedarf von zeitkritischen Elektronikkomponenten.
- **Eine** jährliche, einheitliche Kundenumfrage liefert die Grundlage für die kontinuierliche Optimierung der Leistungen für die Kunden.
- **Regelmässige** Kundenumfragen bilden die Basis zur Sicherung der guten Kundenzufriedenheit.